Voortgang Marsroute 15 mei

30 november 2015

Op 26 maart 2015 heeft de Tweede Kamer door een motie, ingediend door het lid Dijkstra, de regering verzocht om ervoor te zorgen dat het uitbetalingsregime voor zowel de zogenoemde maandloners als voor de zorgverleners die op declaratiebasis worden betaald, uiterlijk 15 mei 2015 op reguliere basis functioneert.

Voor de uitvoering van de aangenomen motie Dijkstra zijn op zes resultaatgebieden afspraken gemaakt tussen de staatssecretaris van SZW, VWS en de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Bij de geformuleerde resultaatsafspraken is rekening gehouden met de ketenafhankelijkheid dat een budgethouder bekend moet zijn bij de SVB én een correcte declaratie indient bij de SVB. Het gaat om onderstaande afspraken op hoofdlijnen, waarop hieronder de voortgang wordt vermeld.

In de week van 15 mei (de deadline die gesteld is in de motie) is door de SVB voor de eerste keer gerapporteerd op de voortgang van de resultaten zoals omschreven in de Marsroute. Op 29 juni, 24 juli, 8 september en 14 oktober is wederom de balans opgemaakt ten aanzien van de afspraken. In deze rapportage wordt opnieuw de stand van zaken (tot en met 15 november) weergegeven op de afspraken die gemaakt zijn. De conclusie is dat het beeld van de verrichte betalingen stabiel is.

1. Het uitbetalingsregime functioneert op reguliere basis en er zijn geen 'oude' voorraden meer

In de motie wordt onderscheid gemaakt tussen maandloon en declaraties. Dat is in de uitwerking ook gebeurd. Afgesproken is dat per 15 mei:

a. Alle ingekomen correcte declaraties in de maanden januari-februari-maart betaald zijn.

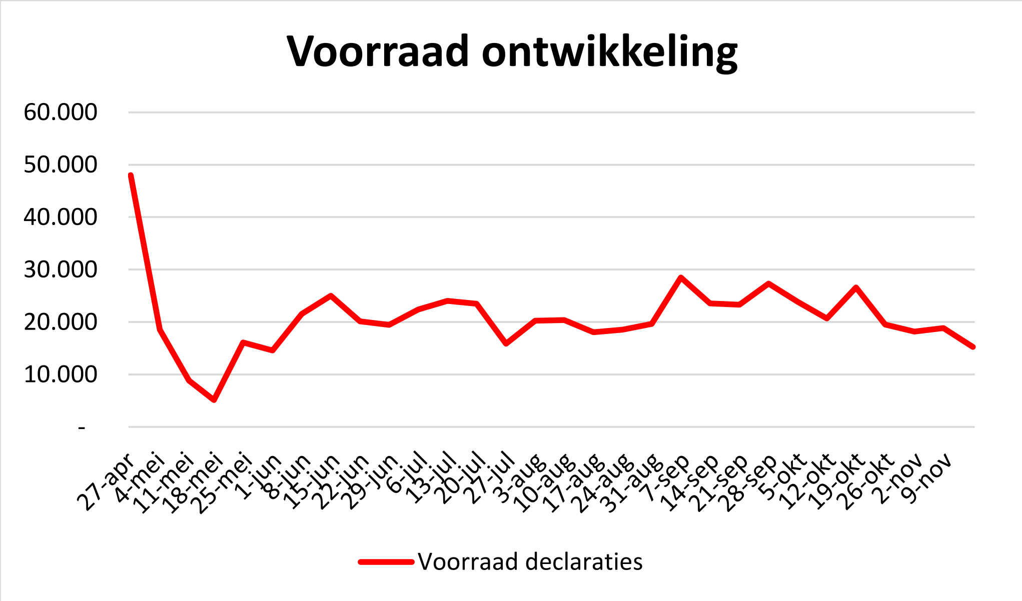
In de voorgaande rapportages heeft de SVB geconcludeerd dat alle in de maanden januari, februari en maart ingekomen correcte declaraties die op onze query's voorkomen zijn betaald, regulier dan wel via RRT. Dit laat onverlet dat het betaalde bedrag mogelijk niet helemaal juist is of dat er een administratieve fout is gemaakt (verkeerd IBAN-nummer ingevoerd).

Stand van zaken 15 november 2015

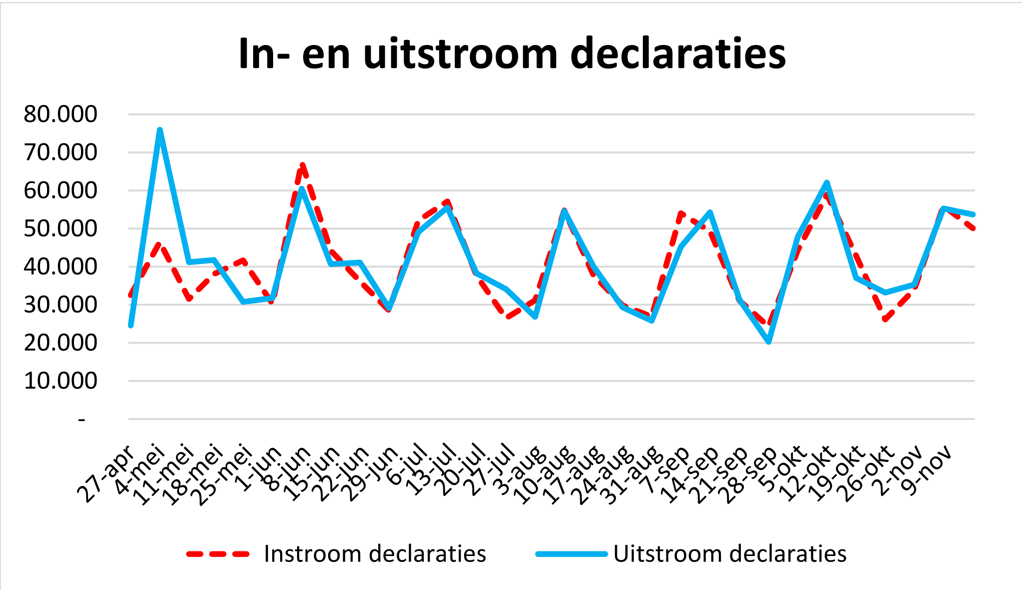
Op 15 november bedraagt het aantal openstaande declaraties 15.247 stuks. Conform afspraak is dit aantal niet groter dan in tien dagen verwerkt kan worden.

De ontwikkeling van de voorraad is weergegeven in grafiek 1 op bladzijde 2. Hieruit blijkt dat de voorraad de laatste weken afneemt. Grafiek 2 (de in- en uitstroom van declaraties) laat zien dat het aantal declaraties dat door de SVB per week verwerkt wordt, hoger ligt dan het aantal binnenkomende declaraties.

Grafiek 1. Ontwikkeling voorraad declaraties (Post, E-mail en Portal)



Grafiek 2. In- en uitstroom declaraties (Post, E-mail en Portal)



Werkvoorraad

De SVB heeft opnieuw onderzoek verricht naar de aard van de voorraad, zie tabel 1. Weergegeven wordt de maand waarin de declaratie door de SVB is ontvangen*.

Tabel 1. Aard voorraad 15-11-2015

Maand	Openstaand	Waarvan betaald middels spoedbetaling	Waarvan declaraties VVB**	Saldo
Januari	3	3	0	0
Februari	325	321	4	0
Maart	476	474	2	0
April	470	467	3	0
Mei	242	209	2	31
Juni	199	47	5	147
Juli	322	43	1	278
Augustus	581	56	3	522
September	685	24	23	638
Oktober	2.156	5	101	2050
Spoedbetalingen wel betaald maar nog niet verwerkt	717	717		
Subtotaal jan - okt	*6.176*	*2.366*	*144*	*3.666*
November	9.071	2	560	8.509
Totaal	**15.247**	**2.368**	**704**	**12.175**

** Let op: Weergave in weekrapportages geeft aan op welke maand de betaling betrekking heeft. In bovenstaande tabel wordt weergegeven in welke maand de declaratie door de SVB is ontvangen.*
*** VVB: Verantwoordingsvrij bedrag*

Op de peildatum 15 november zitten er 15.247 declaraties in de totale voorraad te verwerken declaraties. Daarvan zijn er 9.071 recent (na 1 november) binnengekomen. Deze 9.071 declaraties zitten in de regulier te verwerken voorraad. In de voorraad zitten 6.176 declaraties die niet op de reguliere wijze uitbetaald konden worden en voor 1 november binnen gekomen zijn.

Van deze 6.176 declaraties heeft de SVB in de boekhouding al 1.649 spoedbetalingen één op één kunnen traceren. Bij 717 verrichte spoedbetalingen is dit nog niet het geval. Deze declaraties zijn dus via een spoedbetaling betaald, maar administratief nog niet verwerkt. Er blijven dan nog 3.810 declaraties over van de periode voor 1 november 2015. Daarvan zijn er 144 VVB declaraties. Recentelijk is het juridisch mogelijk gemaakt om deze VVB declaraties uit te betalen. De gemeenten moeten daar herstelregels voor aanleveren. Dit gebeurt op dit moment, de SVB is gestart met uitbetalen van deze declaraties. Deze declaraties moeten betaald worden aan de budgethouder en niet aan de zorgverlener. Er blijven dus 3.666 declaraties over die zijn binnen gekomen voor 1 november 2015 en betaald moeten worden aan de zorgverlener.

In deze voorraad is een individuele beoordeling aan de orde. Het wegwerken hiervan is in veel gevallen pas mogelijk als een aantal structurele oplossingen (soms IT-gerelateerd, maar ook afstemming met verstrekkers en andere ketenpartijen kan nodig zijn) doorgevoerd is. Wat hiervan verwerkt kon worden, is verwerkt. Mogelijke redenen waarom een declaratie nog niet verwerkt kan worden, zijn:

- Indien in één maand meerdere toekenningsberichten zijn verwerkt, leidt dit tot problemen met de uitbetaling van declaraties over de betreffende maand;
- Declaraties kunnen niet verwerkt worden in het systeem, omdat onvoldoende gegevens beschikbaar zijn (bijvoorbeeld ontbreken zorgovereenkomst);
- Ontbreken toekenningsbeschikking: Budgethouders zijn onbekend, declaraties zijn nergens aan te koppelen, of er is aangegeven dat er geen budget komt (einde indicatiestelling, definitief lager budget);
- Niet altijd is de technische mogelijkheid aanwezig om vrijwillige stortingen te koppelen aan toegekende budgetten;
- Er is sprake van invoerfouten of er zijn foutief ingevulde zorgcontracten of toekenningsbeschikkingen, waarbij complexe herstelwerkzaamheden nodig zijn.

Afhankelijk van de oorzaak wordt contact opgenomen met de verstrekker of de budgethouder.

b. Dat alle correcte declaraties binnen 10 werkdagen vanaf inname het bedrag van de arbeidskostenvergoeding (niet de vervoersvergoeding en het vrij besteedbaar bedrag) op de declaratie aan de juiste zorgverlener is betaald.

Over de afgelopen periode heeft de SVB zich aan de hand van door de auditdienst en operational control uitgevoerde steekproeven verantwoord over de betaalsnelheid van betaalde declaraties. De percentages van de afgelopen weken zijn gestabiliseerd.

In tabellen 2 t/m 5 op de volgende pagina's zijn de uitkomsten van de steekproef opgenomen over de periode van 9 mei t/m 14 november, onderverdeeld in de volgende vier categorieën:

- Scandatum op of na 1 april
- Scandatum op of na 15 april
- Scandatum op of na 15 mei
- Totale steekproef

Toelichting op de tabellen 2 t/m 5

De tabellen zijn geleverd door de auditdienst van de SVB. Bij de bepaling van het percentage binnen 10 werkdagen betaalde declaraties tot en met 14 november 2015 (totale steekproef van alle declaraties) en de bepaling van dit percentage voor de declaraties gescand op of na 1 april, 15 april of 15 mei 2015, is in de regel "was" geen rekening gehouden met de aantallen terecht afgekeurde declaraties. Als hier wel rekening mee gehouden wordt, zijn de percentages anders ("wordt"). Vanaf week 24 worden de werkzaamheden tweewekelijks uitgevoerd. Ook wordt er vanaf week 26 een extra categorie toegevoegd, namelijk declaraties met scandatum op of na 15 mei.

Tabel 2: scandatum op of na 1 april percentages exclusief (was) en inclusief (wordt) oorzaken terecht afgekeurde declaraties

Omschrijving	**Week 20** 0905-1505	**Week 21** 1605-2305	**Week 22** 2405-3105	**Week 23** 0106-0606	**Week 24** 0706-1306	**Week 26** 2106-2706	**Week 28** 0507-1107	**Week 30** 1907-2507	**Week 32** 0208-0808	**Week 34** 1608-2208	**Week 36** 3008-0509	**Week 38** 1309-1909	**Week 40** 2709-0310	**Week 42** 1110-1710	**Week 44** 2510-3110	**Week 46** 0811-1411
Was																
Totaal binnen 10 werkdagen	95	94	94	98	95	90	96	94	95	95	97	93	95	96	94	97
Totaal meer dan 10 werkdagen	5	6	6	2	5	10	4	6	5	5	3	7	5	4	6	3
Totaal	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**
Wordt																
Totaal binnen 10 werkdagen	95	95	96	99	95	90	96	94	96	95	97	94	95	96	96	98
Totaal meer dan 10 werkdagen	5	5	4	1	5	10	4	6	4	5	3	6	5	4	4	2
Totaal	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**

Tabel 3: scandatum op of na 15 april percentages exclusief (was) en inclusief (wordt) oorzaken terecht afgekeurde declaraties

Omschrijving	**Week 20** 0905-1505	**Week 21** 1605-2305	**Week 22** 2405-3105	**Week 23** 0106-0606	**Week 24** 0706-1306	**Week 26** 2106-2706	**Week 28** 0507-1107	**Week 30** 1907-2507	**Week 32** 0208-0808	**Week 34** 1608-2208	**Week 36** 3008-0509	**Week 38** 1309-1909	**Week 40** 2709-0310	**Week 42** 1110-1710	**Week 44** 2510-3110	**Week 46** 0811-1411
Was																
Totaal binnen 10 werkdagen	96	95	95	99	96	90	96	94	96	96	97	94	95	97	94	97
Totaal meer dan 10 werkdagen	4	5	5	1	4	10	4	6	4	4	3	6	5	3	6	3
Totaal	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**
Wordt																
Totaal binnen 10 werkdagen	97	97	96	99	96	91	96	94	97	96	97	95	95	97	96	98
Totaal meer dan 10 werkdagen	3	3	4	1	4	9	4	6	3	4	3	5	5	3	4	2
Totaal	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**

Tabel 4: scandatum op of na 15 mei percentages exclusief (was) en inclusief (wordt) oorzaken terecht afgekeurde declaraties

Omschrijving	**Week 26** 2106-2706	**Week 28** 0507-1107	**Week 30** 1907-2507	**Week 32** 0208-0808	**Week 34** 1608-2208	**Week 36** 3008-0509	**Week 38** 1309-1909	**Week 40** 2709-0310	**Week 42** 1110-1710	**Week 44** 2510-3110	**Week 46** 0811-1411
Was											
Totaal binnen 10 werkdagen	90	96	95	96	96	97	94	95	97	94	97
Totaal meer dan 10 werkdagen	10	4	5	4	4	3	6	5	3	6	3
Totaal	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**
Wordt											
Totaal binnen 10 werkdagen	91	96	95	97	96	97	95	95	97	96	98
Totaal meer dan 10 werkdagen	9	4	5	3	4	3	5	5	3	4	2
Totaal	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**

Tabel 5: totale steekproef (alle declaraties, inclusief declaraties gescand voor 1 april) percentages exclusief (was) en inclusief (wordt) oorzaken terecht afgekeurde declaraties

Omschrijving	**Week 20** 0905-1505	**Week 21** 1605-2305	**Week 22** 2405-3105	**Week 23** 0106-0606	**Week 24** 0706-1306	**Week 26** 2106-2706	**Week 28** 0507-1107	**Week 30** 1907-2507	**Week 32** 0208-0808	**Week 34** 1608-2208	**Week 36** 3008-0509	**Week 38** 1309-1909	**Week 40** 2709-0310	**Week 42** 1110-1710	**Week 44** 2510-3110	**Week 46** 0811-1411
Was																
Totaal binnen 10 werkdagen	90	92	92	97	93	89	93	93	94	94	97	93	94	96	94	97
Totaal meer dan 10 werkdagen	10	8	8	3	7	11	7	7	6	6	3	7	6	4	6	3
Totaal	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**
Wordt																
Totaal binnen 10 werkdagen	95	94	94	98	94	90	93	93	95	94	97	94	95	96	95	98
Totaal meer dan 10 werkdagen	5	6	6	2	6	10	7	7	5	6	3	6	5	4	5	2
Totaal	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**

Uit de steekproef blijkt dat niet alle declaraties binnen tien dagen worden betaald. Dat komt omdat aanvullende actie door de budgethouder of verstrekker nodig is voordat de SVB deze declaraties kan betalen. Het gaat hierbij om declaraties waarbij bijvoorbeeld:

- De toekenningsbeschikking ontbreekt of niet compleet is;
- De zorgovereenkomst niet aanwezig of niet compleet is;
- De periode van indiening is verstreken of waarbij het gaat om uren in de toekomst die nog niet verwerkt kunnen worden;
- Het urenbriefje niet volledig ingevuld en/ of ondertekend is;
- Overige oorzaken een rol spelen.

Zoals eerder gecommuniceerd, is het niet mogelijk om declaraties middels een soort “track and trace” functionaliteit vanaf het moment van ontvangst tot aan het moment van betaling binnen de systemen van de SVB te volgen. De informatie uit de gedane steekproeven geven het best beschikbare beeld over de snelheid waarmee declaraties betaald zijn.

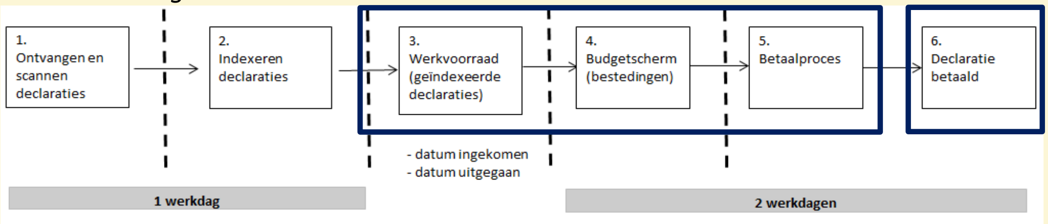
Op basis van aanpassingen in het systeem is informatie beschikbaar gekomen waardoor het mogelijk is om:

- De snelheid waarmee uurloondeclaraties in de SVB systemen verwerkt kunnen worden te meten.
- Het percentage declaraties dat niet tot uitbetaling komt door te weinig beschikbaar budget of overschrijding van het maximum tarief inzichtelijk te maken.

Deze informatie geeft maar een beperkt inzicht in de snelheid waarmee declaraties uiteindelijk betaald worden. In combinatie met de steekproefgegevens ontstaat er echter wel een stabiel beeld.

Uitleg nieuwe query mogelijkheden:
Momenteel kan de doorlooptijd van een declaratie vanaf het moment van indexeren tot en met het moment dat een medewerker een declaratie invoert in het "budgetscherm"
(stap 2 t/m 4 processchema) gemeten worden.

Daarnaast is het mogelijk om het aantal gevallen dat voor betaling wordt afgekeurd door te weinig beschikbaar budget of overschrijding van het maximum tarief (stap 5 processchema) te identificeren. Voor deze gevallen is additioneel budget of een vrijwillige storting van de budgethouder noodzakelijk
om tot betaling te komen.



Om te kunnen voldoen aan de afspraak dat declaraties binnen de termijn van 10 dagen na ontvangst zijn betaald, is randvoorwaardelijk dat deze binnen een termijn van 8 dagen zijn ingevoerd in het budgetscherm (stap 4 processchema) en voor betaling zijn aangeboden.

Het percentage declaraties die stap 2 tot en met 4 van het processchema binnen 8 dagen hebben doorlopen, is in week 46 97%.

Afgekeurde betalingen
Het totale aantal afgekeurde betalingen bedraagt sinds januari 38.912. Het gaat hierbij om zowel maand- als uurloonbetalingen. 79% van de afgekeurde betalingen is een gevolg van onvoldoende budget. Aan 21% van de afgekeurde betalingen ligt een overschrijding van het maximum tarief ten grondslag. In tabel 6 is per wet de onderverdeling van de redenen voor het afkeuren van betalingen weergegeven.

Tabel 6. Redenen afgekeurde betaling per wet

Wet	Overschrijding max. tarief	Onvoldoende budget
Jeugdwet	13%	87%
WLZ	36%	64%
WMO BG	10%	90%
Wmo HH	33%	67%
Totaal	**21%**	**79%**

2. Alle vaste 'maandloners' betaald en nieuwe maandloners tijdig betaald
Over de maand oktober heeft de SVB 79.671 maandloners (zowel middels vaste maandbetalingen als via de salarisadministratie) betaald. Van deze maandbetalingen werd 6,8% afgekeurd vanwege onvoldoende budget of overschrijding van het maximumtarief.

3. Alle urgente/schrijnende situaties worden binnen 1-3 dagen betaald
Langs verschillende interne (SVB) en externe kanalen (gebundeld bij Per Saldo) worden casussen aangeleverd.

In de periode van 1 mei tot en met 15 november zijn 5.256 spoedbetalingen verricht aan de hand van spoedbetalingsformulieren. Het aantal spoedbetalingen per week blijft laag, zie grafiek 3 onderaan deze pagina. In de periode van 1 oktober tot en met 15 november zijn nog 150 spoedbetalingen verricht.

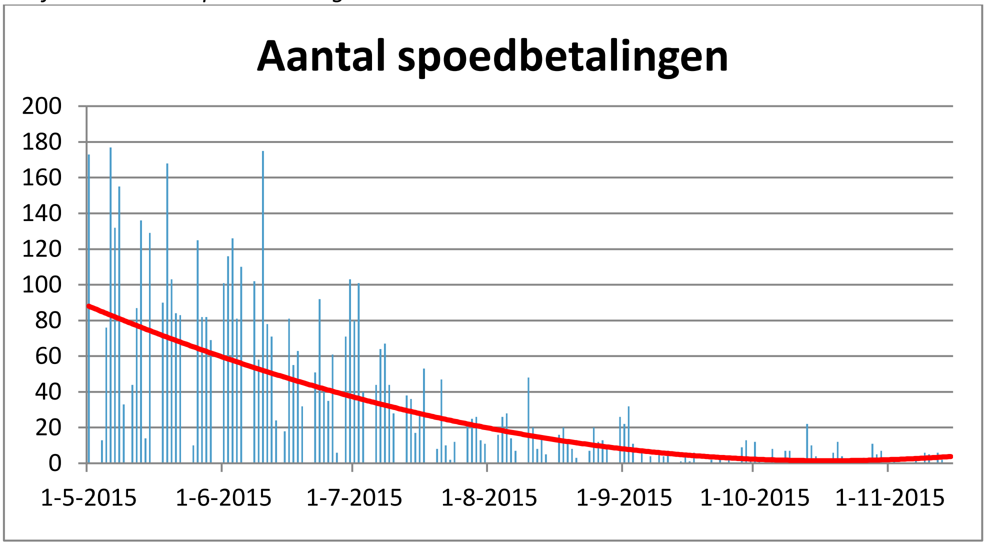
Doorlooptijd spoedbetalingen

Het RRT heeft samen met Per Saldo een spoedbetalingsformulier ontwikkeld waarop budgethouders de minimaal vereiste betalingsgegevens kunnen noteren en opsturen naar de RRT mailbox. Na ontvangst van het formulier neemt het RRT zo veel mogelijk telefonisch contact op met de indiener. In het gesprek wordt geïnventariseerd wat er nodig is om het gehele dossier in orde te maken. Aan de budgethouder wordt vervolgens de mogelijkheid geboden om óf de betaling alsnog, na vervolmaking van het gehele dossier conform de reguliere weg te laten verlopen óf om alsnog met spoed uit te betalen. In toenemende mate kiest de budgethouder voor reguliere betaling. Er is bovendien een trend zichtbaar waarbij het contact met het RRT steeds vaker gaat om een vraag van de budgethouder (waarom niet betaald is) of een verzoek tot het omlabelen van een wet. De capaciteit van het RRT wordt dus niet enkel ingezet voor het uitvoeren van spoedbetalingen, maar ook om aanvullende vragen op te lossen. Wanneer de indiener kiest voor een spoedbetaling, checkt het RRT ook nog eerst bij de indiener of de IBAN op het formulier klopt, indien dit afwijkt van het IBAN nummer in het dossier.

De doorlooptijd wordt berekend vanaf het tijdstip waarop de mail in de RRT mailbox binnen komt tot het tijdstip waarop de betaalopdracht naar de bank gaat. De doorlooptijd wordt gemeten in uren, en niet in werkdagen. Dat betekent dat de teller bijvoorbeeld ook gaat lopen wanneer vrijdagavond na werktijd de mail binnen komt en deze maandagochtend verwerkt wordt. In de berekening van de doorlooptijd zijn ook de herhaalde meldingen meegenomen. Er is sprake van een herhaalde melding wanneer er een formulier is opgestuurd en onterecht niet betaald was, maar na een herinnering wel. In deze gevallen is de doorlooptijd berekend vanaf het moment dat het oorspronkelijke formulier binnen kwam tot het moment van betaalbaar stellen aan de bank na de herhaalde melding.

In grafiek 3 wordt het aantal spoedbetalingen weergegeven dat is gedaan in de periode 1 mei tot en met 15 november. Dit is gebaseerd op de spoedbetalingsformulieren die door budgethouders zijn gemaild naar de RRT mailbox. Zoals in de grafiek te zien is, is het aantal spoedbetalingen sinds mei sterk afgenomen.

Grafiek 3. Aantal spoedbetalingen via het RRT



In tabel 7 staat het percentage van de spoedbetalingen dat binnen een bepaald tijdspad betaalbaar is gesteld aan de bank. Het percentage spoedbetalingen dat binnen 72 uur verwerkt is, is over de periode van 1 mei tot en met 15 november 90,6%. Het RRT streeft naar een zo spoedig en zorgvuldig mogelijke verwerking van de

spoedbetalingen. Het RRT zal voorlopig in stand gehouden worden. Pas als de herstelacties zijn afgerond, zal in overleg met de Tweede Kamer bekeken worden of en hoe de inzet van het RRT aangepast wordt.

Tabel 7. Doorlooptijd spoedbetalingen

Periode	Aantal spoedbetalingen	< 24 uur	< 36 uur	< 48 uur	< 60 uur	< 72 uur
1-10 mei	759	34,1%	49,9%	93,8%	94,1%	100,0%
1-15 mei	1169	28,8%	42,3%	85,0%	87,0%	98,5%
1-20 mei	1530	29,1%	43,6%	87,2%	89,0%	98,0%
1-25 mei	1707	27,5%	42,6%	87,8%	89,5%	97,5%
1-31 mei	2065	29,1%	44,0%	86,3%	88,2%	95,4%
1mei-5juni	2599	23,7%	37,6%	83,2%	86,4%	93,6%
1mei-10juni	2934	24,3%	37,2%	82,1%	85,2%	91,9%
1mei-15juni	3125	23,8%	36,7%	82,5%	85,6%	91,9%
1mei-20juni	3356	24,1%	37,0%	83,4%	86,5%	91,7%
1mei-25juni	3577	24,2%	38,0%	83,6%	86,6%	91,3%
1mei-30juni	3818	24,2%	38,3%	83,5%	86,6%	91,1%
1mei-5juli	4039	24,3%	38,6%	84,3%	87,2%	91,6%
1mei-10juli	4286	23,9%	38,0%	83,9%	87,2%	91,6%
1mei-15juli	4377	24,1%	38,1%	83,8%	87,2%	91,6%
1mei-20juli	4466	24,4%	38,5%	83,9%	87,3%	91,6%
1mei-25juli	4537	24,4%	38,5%	84,0%	87,5%	91,7%
1mei-31juli	4635	24,7%	38,8%	83,9%	87,4%	91,7%
1mei-5aug	4705	24,5%	38,6%	83,9%	87,4%	91,6%
1mei-10aug	4774	24,2%	38,2%	83,2%	86,6%	91,1%
1mei-15aug	4822	24,0%	38,1%	83,4%	86,7%	91,1%
1mei-20aug	4879	23,8%	37,9%	83,3%	86,7%	90,9%
1mei-25aug	4909	23,8%	38,0%	83,3%	86,6%	90,9%
1mei-30aug	4944	23,9%	38,1%	83,3%	86,6%	90,9%
1mei-5sep	5043	23,5%	37,6%	83,2%	86,4%	90,7%
1mei-10sep	5056	23,5%	37,5%	83,2%	86,4%	90,6%
1mei-15sep	5068	23,5%	37,5%	83,2%	86,5%	90,7%
1mei-20sep	5075	23,6%	37,6%	83,2%	86,5%	90,7%
1mei-25sep	5083	23,6%	37,6%	83,2%	86,5%	90,7%
1mei-30sep	5106	23,7%	37,7%	83,3%	86,5%	90,7%
1mei-5okt	5128	23,7%	37,7%	83,2%	86,4%	90,6%
1mei-10okt	5144	23,6%	37,7%	83,2%	86,5%	90,6%
1mei-15okt	5180	23,6%	37,7%	83,3%	86,5%	90,6%
1mei-20okt	5199	23,6%	37,9%	83,4%	86,6%	90,6%
1mei-25okt	5205	23,6%	38,0%	83,4%	86,6%	90,6%
1mei-31okt	5232	23,5%	37,8%	83,3%	86,5%	90,6%
1mei-5 nov	5234	23,5%	37,8%	83,3%	86,5%	90,6%
1mei-10nov	5248	23,5%	37,8%	83,3%	86,5%	90,6%
1mei-15nov	5256	23,5%	37,8%	83,3%	86,5%	90,6%

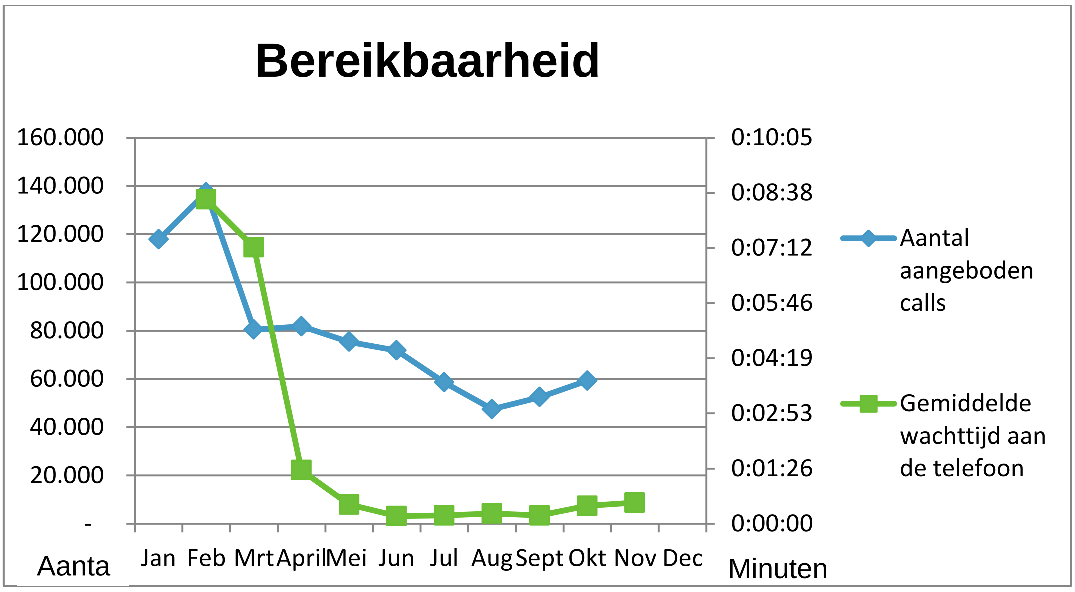
4. Bereikbaarheid optimaal

De SVB is ingericht op 5.000 telefoongesprekken per dag. De medewerkers beschikken allen over voldoende systeemfaciliteiten en zijn getraind in het kwalitatief goed te woord staan van de budgethouders om hen zo goed te kunnen helpen en er in principe geen terugbelafspraken meer nodig zijn. De SVB is daarmee voldoende bereikbaar. Het verbeteren van de kwaliteit van beantwoording is een continu punt van aandacht.

In oktober is het aantal telefoontjes iets toegenomen. We zien dat deze trend zich doorzet in november, voornamelijk door vragen over budgettekorten. De concrete vragen die veel worden gesteld gaan over wanneer de zorgverlener wordt uitbetaald, waarom een zorgverlener niet wordt uitbetaald (komt voor bij onvoldoende budget) en hoe een zorgovereenkomst gewijzigd kan worden.

De gemiddelde wachttijd aan de telefoon in oktober was 28 seconden. In de eerste twee weken van november was dit 33 seconden. De SVB monitort deze ontwikkeling. De ontwikkeling van de bereikbaarheid is weergegeven in grafiek 5.

Grafiek 5. Bereikbaarheid frontoffice



5. Signalen vanuit de budgethouders worden geadresseerd

Afgesproken is dat de signalen door Per Saldo worden ingebracht in de stuurgroep en daar worden geadresseerd met een reële planning. De SVB voert overleg met Per Saldo en de BVKZ om signalen vanuit de budgethouder en zorgverleners te adresseren. De SVB heeft met deze partijen samengewerkt om aanpassingen te doen. Ook de ketenregisseurs pakken dit in de stuurgroep op.

6. Monitoring van de afspraken

A. Bovenstaande wordt maandelijks op onafhankelijke wijze gemeten en gerapporteerd.
B. Als uit hoofde daarvan of anderszins wordt gesignaleerd dat de beoogde resultaten niet worden bereikt (al dan niet door gewijzigde omstandigheden) zal de SVB dit meteen aangeven aan opdrachtgever en eigenaar.
C. De SVB zal - conform het herstelplan – periodiek informatie leveren voor de sturing op de afspraken en daarbij ook inzicht geven in de voortgang per gemeente en per zorgkantoor.